



Verzia:	2.0
Platná od:	
Posledná zmena:	27. 11. 2008
Status:	Vzor manuálu

## Práca s Easyclick požiadavkami, ich odsúhlasovanie a vzájomná komunikácia operátor - používateľ


SEAL IT Services, s.r.o.  
November 2008

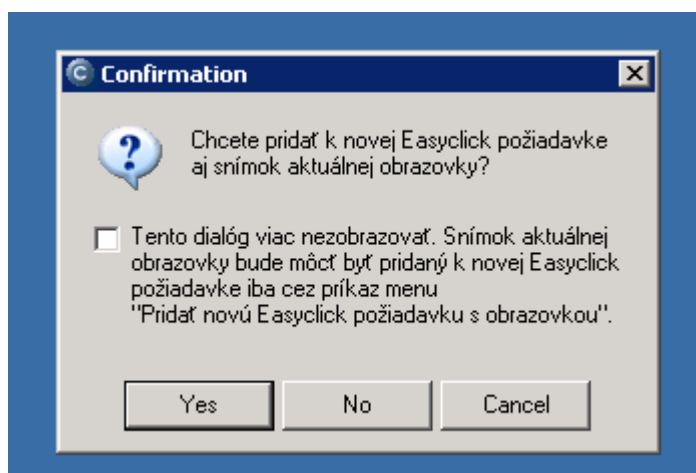
### Obsah dokumentu

<b>1. Vkládanie nových požiadaviek cez Easyclick (voliteľne s kópiou obrazovky).....</b>	<b>2</b>
Zadanie novej Easyclick požiadavky cez ikonu C :.....	2
Význam jednotlivých polí : .....	3
<b>2. Kontrola stavu požiadavky zadanej cez Easyclick.....</b>	<b>5</b>
Informácia prostredníctvom emailov .....	5
Kontrola cez zoznam Easyclick požiadaviek .....	5
<b>3. Spôsob schválenia/zamietnutia zadanej Easyclick požiadavky.....</b>	<b>6</b>
Súhlas formou „Rýchly súhlas“ .....	6
Súhlas formou Odsúhlasenie ponuky.....	7
Zamietnutie realizácie požiadavky .....	8
<b>4. Diskusné príspevky v požiadavkách C-Desk.....</b>	<b>10</b>
Prečo použiť diskusné príspevky .....	10
Zadanie diskusného príspevku .....	10

## 1. Vkladanie nových požiadaviek cez Easyclick (voliteľne s kópiou obrazovky)

### Zadanie novej Easyclick požiadavky cez ikonu C :

Po dvojitom kliknutí na ikonu C-Monitora , ktorú nájdete obvykle v pravom dolnom rohu v blízkosti informácie o klávesnici, sa v prípade prvého otvárania otvorí dialóg s otázkou na kópiu obrazovky (screenshot).



Obrázok č. 1 Dialóg k prevzatiu obrazovky do Easyclick požiadavky.

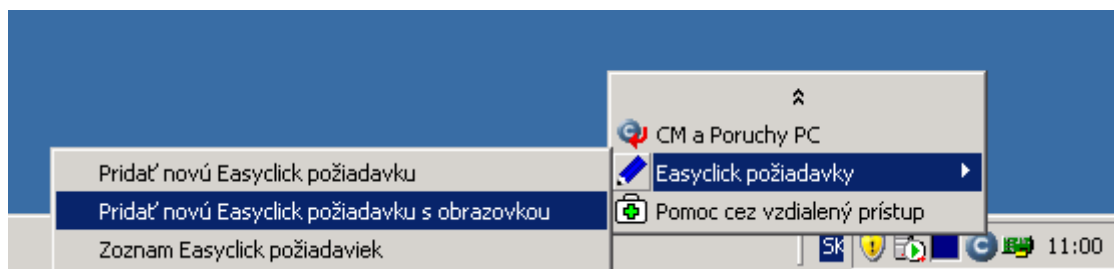
Ak zvolíte „Áno/YES“, do vašej požiadavky bude pripojená kópia obrazovky (screenshot) a otvorí sa jednoduchý formulár pre zadanie požiadavky

Ak zvolíte „Nie/NO“, otvorí sa formulár na zadanie požiadavky bez kópie obrazovky

Ak zvolíte „Zrušiť/CANCEL“, preruší sa otváranie formuláru na požiadavku.

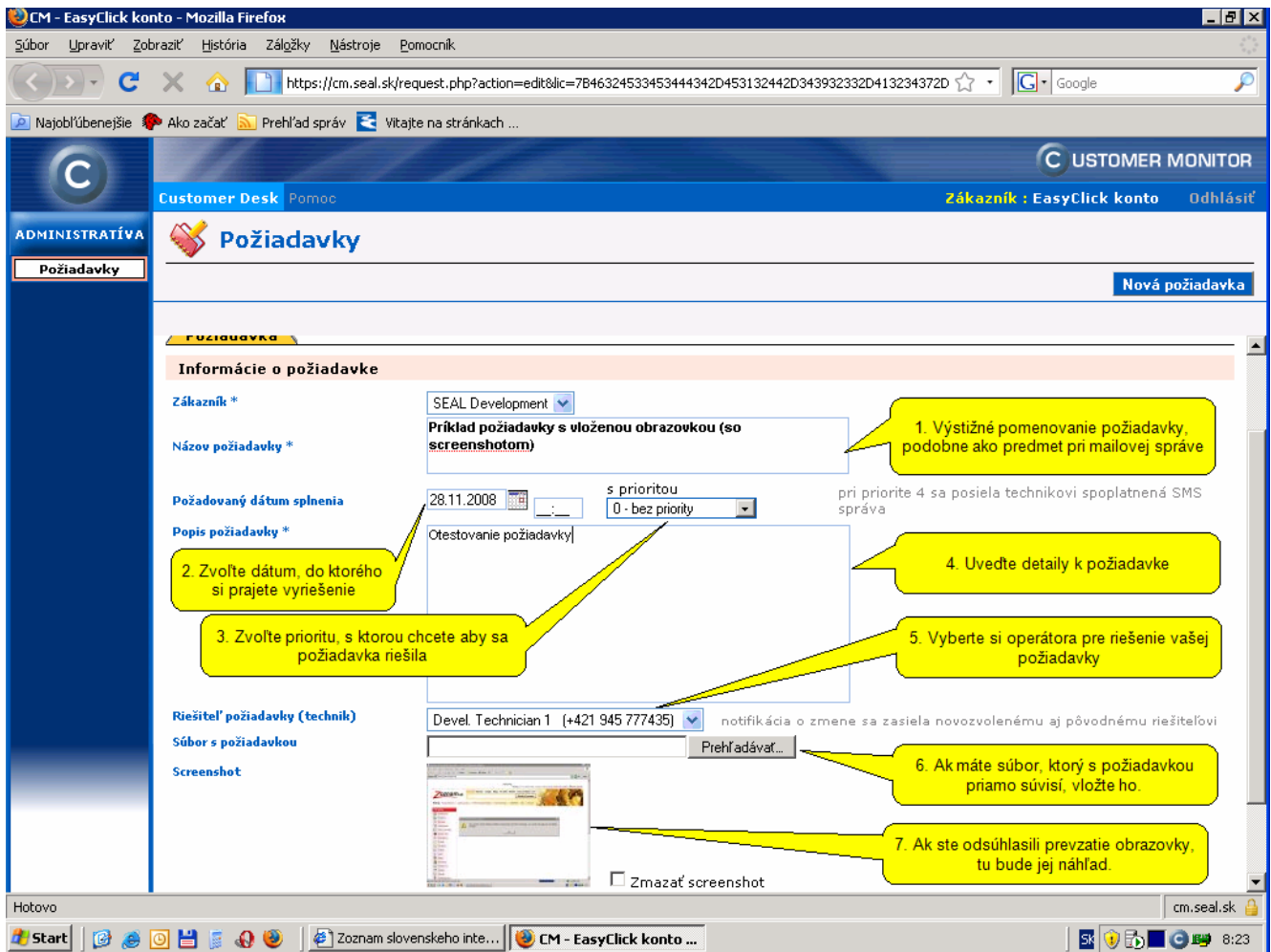
V dialógu sa vám ponúka možnosť, aby sa dialóg na zadávanie obrazovky neponúkal, a tým sa otváral formulár pre zadanie požiadavky priamo po dvojitom kliknutí na C-ikonku (bez vloženia kópie obrazovky).

Ak ste si v minulosti možnosť pripojenia kópie obrazovky zrušili, tak sa k nej dostanete cez menu z C-Ikonky -> Easyclick požiadavky -> Pridať novú Easyclick požiadavku s obrazovkou



Obrázok č. 2 Manuálna voľba vloženia novej Easyclick požiadavky s obrazovkou.

Verzia:	2.0
Platná od:	
Posledná zmena:	27. 11. 2008
Status:	Vzor manuálu



The screenshot shows the 'Požiadavky' (Requests) form in the EasyClick Customer Monitor. The form includes fields for customer name, request title, due date, priority, description, technician, and a screenshot upload area. Seven yellow callout boxes provide instructions:

1. Výstižné pomenovanie požiadavky, podobne ako predmet pri mailovej správe
2. Zvoľte dátum, do ktorého si prajete vyriešenie
3. Zvoľte prioritu, s ktorou chcete aby sa požiadavka riešila
4. Uveďte detaily k požiadavke
5. Vyberte si operátora pre riešenie vašej požiadavky
6. Ak máte súbor, ktorý s požiadavkou priamo súvisí, vložte ho.
7. Ak ste odsúhlasili prevzatie obrazovky, tu bude jej náhľad.

Obrázok č. 3 Príklad formulára s Easyclick požiadavkou

## Význam jednotlivých polí :

**Zákazník :** položku nie je možné zmeniť, je to len kontrola na akú spoločnosť bude zadávaná požiadavka

**Názov požiadavky :** Krátko a výstižne pomenujte problém. Do tohto poľa uďte základný upresňujúci údaj, ktorý bude pre zákazníka aj pre operátora výstižný a zrozumiteľný. Napríklad ak ide o požiadavku zavedenia nového používateľa, napíšte aspoň jeho meno, aby v budúcnosti, keď budete niečo hľadať, bol rýchly prehľad. Názov požiadavky by teda bol : „Nový používateľ Ivana Gregorová“. Naopak „Nefunguje mi počítač“ spôsobí problémy pri spätnom vyhľadávaní a filtrácii.

**Požadovaný dátum splnenia :** Ak ide o požiadavku, ktorú si prajete vyriešiť do určitého dátumu, zadajte ho. Tento dátum musí korešpondovať so zadanou prioritou (urgentné a havarijné požiadavky neriešené rýchlo spôsobujú finančné straty), Naopak nesprávne zadaná vysoká priorita ohrozuje plnenie skutočne havarijných požiadaviek. Pri dátume splnenia bude operátorovi pripomenuté, že ste chceli, aby vám bol vyriešený problém (požiadavka) a je menšia pravdepodobnosť, že operátor na vás zabudne. Poznámka : Ku dňu splnenia je možné zadať aj presný čas.



## Používanie Easyclick koncovým používateľom

Verzia:	2.0
Platná od:	
Posledná zmena:	27. 11. 2008
Status:	Vzor manuálu

**S prioritou** : K dispozícii sú vám nasledovné priority (*každý správca môže mať odlišne nastavené priority*)

**0 - bez priority** - znamená, že ide o problém, ktorý bude riešený priebežne, v prípade, že ste zadali dátum, tak ho operátor zohľadní.

**3 - ďalšia prehliadka** - problém, ktorý počká s vyriešením do pravidelnej prehliadky.

**4 - urgentná** - zvolte ak vzniknutý problém neznesie odklad a dochádza k výraznému obmedzeniu pri práci. Požiadavka je cez SMS notifikovaná operátorovi.

**5 - havarijná** - stav, ktorý obmedzuje viacerých pracovníkov naraz a má významný dosah na fungovanie celej firmy.

**Popis požiadavky** : Dopĺňujúce informácie k požiadavke. Napríklad „Ivana Gregorová - nový pracovník na oddelení Customer Service, okrem štandardných nastavení potrebuje mať prístup do obchodného priečinku Ponúk.“ Čím presnejšie a výstižnejšie popíšete požiadavku, tým rýchlejšie je možné ju riešiť.

**Riešiteľ požiadavky** : Vyberte operátora, ktorý k vzniknutému problému má najbližšie.

**Súbor s požiadavkou** : Do požiadavky môžete vložiť akýkoľvek súbor o rozumnej veľkosti (maximálne rádovo jednotky MB). Doporučujeme, aby to nebol súbor s veľkým množstvom spísaných požiadaviek, potom by sa ťažko registrovalo, čo už je splnené. Ako príklad vhodného súboru by mohol byť inštalčný manuál k novému produktu, ktorý ste obdržali od dodávateľa a svojho správcu žiadate o jeho inštaláciu.

**Screenshot** : Ak bolo povolené, aby sa stiahla kópia obrazovky, bude zobrazený náhľad (upozornenie : podporené až od verzie C-Monitor klienta 3.0.1.396)

Po vyplnení požiadavky stlačte tlačidlo „**Odoslať**“. Za krátko Vám má prísť potvrdzovací email do vašej schránky o zadaní.


## 2. Kontrola stavu požiadavky zadanej cez Easyclick.

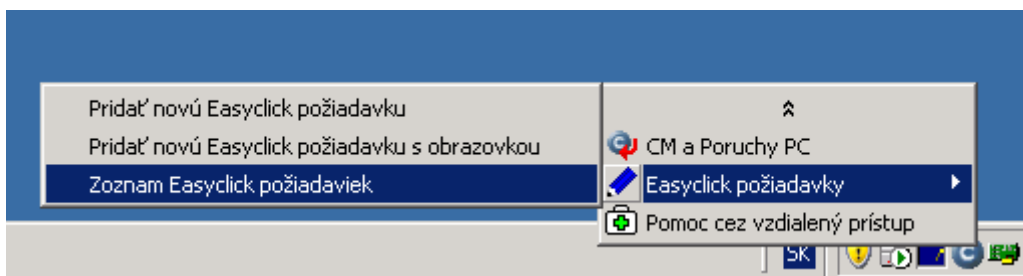
### Informácia prostredníctvom emailov

Každému používateľovi po zadaní požiadavky (zo svojho počítača alebo v prípade existencie domény podľa prihlásenia) príde email o zadaní novej požiadavky. Emaily budú prichádzať aj v momente, keď bude zmenený jej stav alebo bude uzavretá. V emailoch sú nachádzajú aj záznamy o odpracovanej práci.

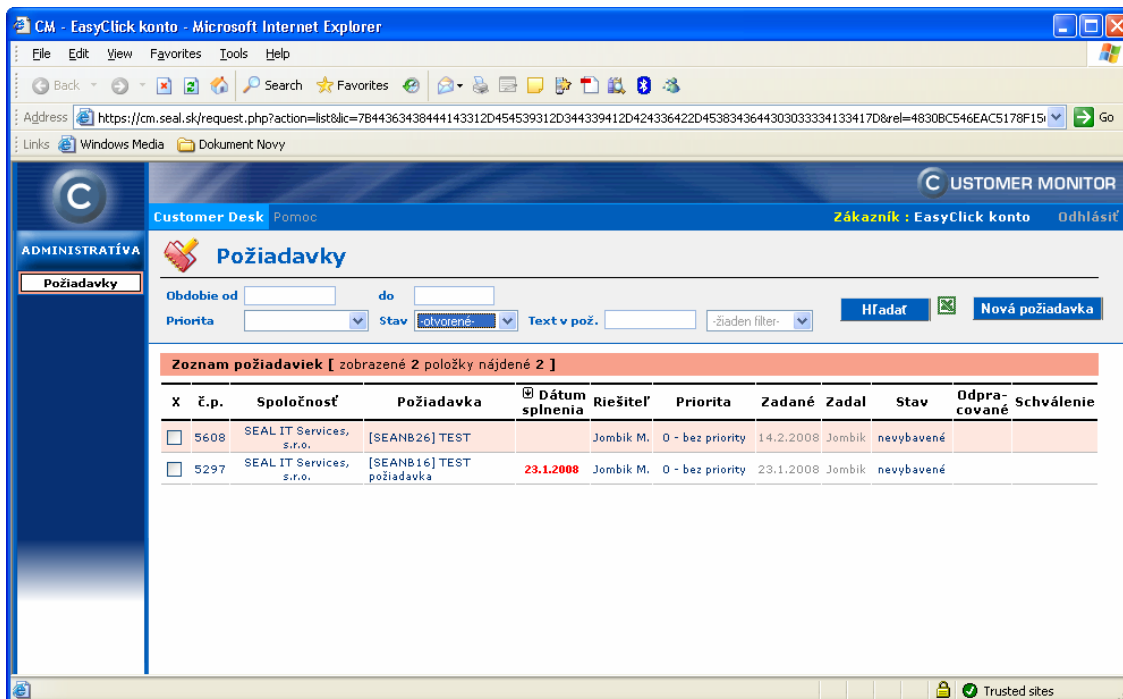
Upozornenie : Emailová notifikácia nechodí po pridaní záznamu o odpracovanej práci. To je vždy prístupné cez Zoznam Easyclick požiadaviek popísaný v nasledujúcom bode.

### Kontrola cez zoznam Easyclick požiadaviek

Na počítači cez ikonu C-Monitora  si môžete zobrazíť aktuálny stav vami zadaných požiadaviek. Podľa konfigurácie Easyclick konta pre vašu spoločnosť je možné, že uvidíte buď všetky požiadavky alebo požiadavky zadané z vášho počítača alebo požiadavky zadané len z vášho prihlasovacieho mena. Konfiguráciu je možné kedykoľvek zmeniť, preto overte u prideleného technika (operátora), akú konfiguráciu aktuálne máte.



Obrázok č. 4 Menu na počítači pre zobrazenie Easyclick požiadaviek



Customer Desk Pomoc Zákazník : EasyClick konto Odhlásiť

ADMINISTRATÍVA **Požiadavky**

Obdobie od  do   
 Priorita  Stav  Text v pož.  -žaden filter-

Zoznam požiadaviek [ zobrazené 2 položky nájdené 2 ]

X	č.p.	Spoločnosť	Požiadavka	Dátum splnenia	Riešiteľ	Priorita	Zadané	Zadal	Stav	Odpracované	Schválenie
<input type="checkbox"/>	5608	SEAL IT Services, s.r.o.	[SEANB26] TEST		Jombik M.	0 - bez priority	14.2.2008	Jombik	nevybavené		
<input type="checkbox"/>	5297	SEAL IT Services, s.r.o.	[SEANB16] TEST požiadavka	23.1.2008	Jombik M.	0 - bez priority	23.1.2008	Jombik	nevybavené		

Obrázok č. 5 Príklad zoznamu Easyclick požiadaviek

Verzia:	2.0
Platná od:	
Posledná zmena:	27. 11. 2008
Status:	Vzor manuálu

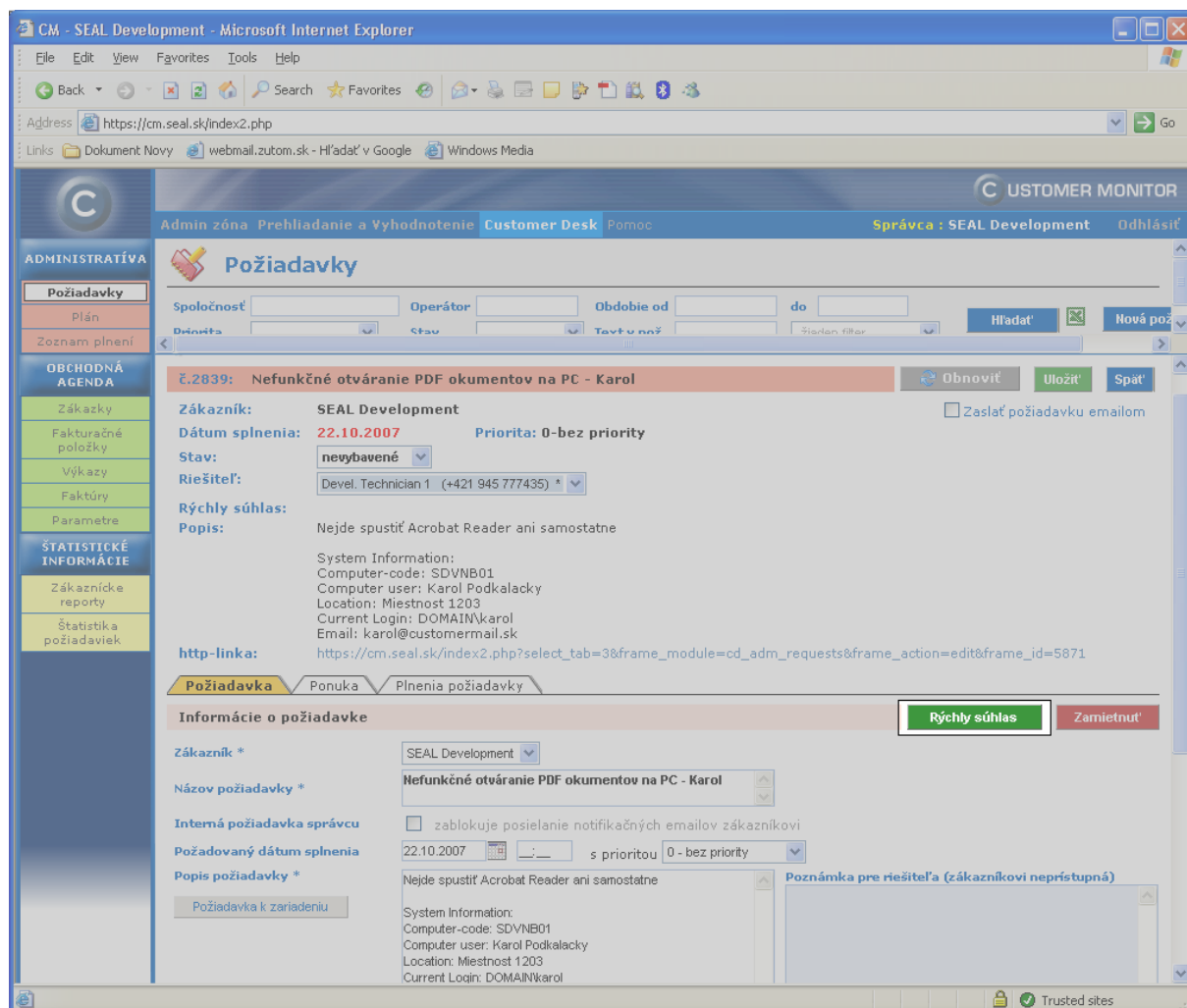
### 3. Spôsob schválenia/zamietnutia zadanej Easyclick požiadavky

V spoločnostiach, kde je dohodnuté, že požiadavky budú pred realizáciou schvaľované, tak musí zodpovedný pracovník pre plynulý priebeh servisu reagovať a samostatne schvaľovať požiadavky. Zodpovednou osobou môže byť buď kontaktná osoba alebo vybraní pracovníci zodpovední za dané počítače. Zodpovedné osoby majú do systému Customer Monitor pridelené samostatné prihlasovacie mená a heslá

Zodpovedná osoba po prijatí emailu o novej požiadavke, klikne na http linku (odkaz na web stránku), ktorý automaticky otvorí danú požiadavku. Po prečítaní má možnosť vyjadriť tromi spôsobmi („Rýchly súhlas“, „Odsúhlasenie ponuky“ alebo „Zamietnutie realizácie formou Diskusie“):

#### Súhlas formou „Rýchly súhlas“

V pravej časti otvorenej požiadavky je tlačidlo „Rýchly súhlas“. Ten je najčastejšie používaný v prípade urgentných požiadaviek a havárií. Po jeho stlačení sa objaví položka k zápisu detailov a následne stlačíte tlačidlo uložiť. Po uložení je generovaný email všetkým zainteresovaným stranám, teda aj operátorovi. Pre informáciu sa v zozname požiadaviek do posledného stĺpca zobrazí vyjadrenie rýchleho súhlasu



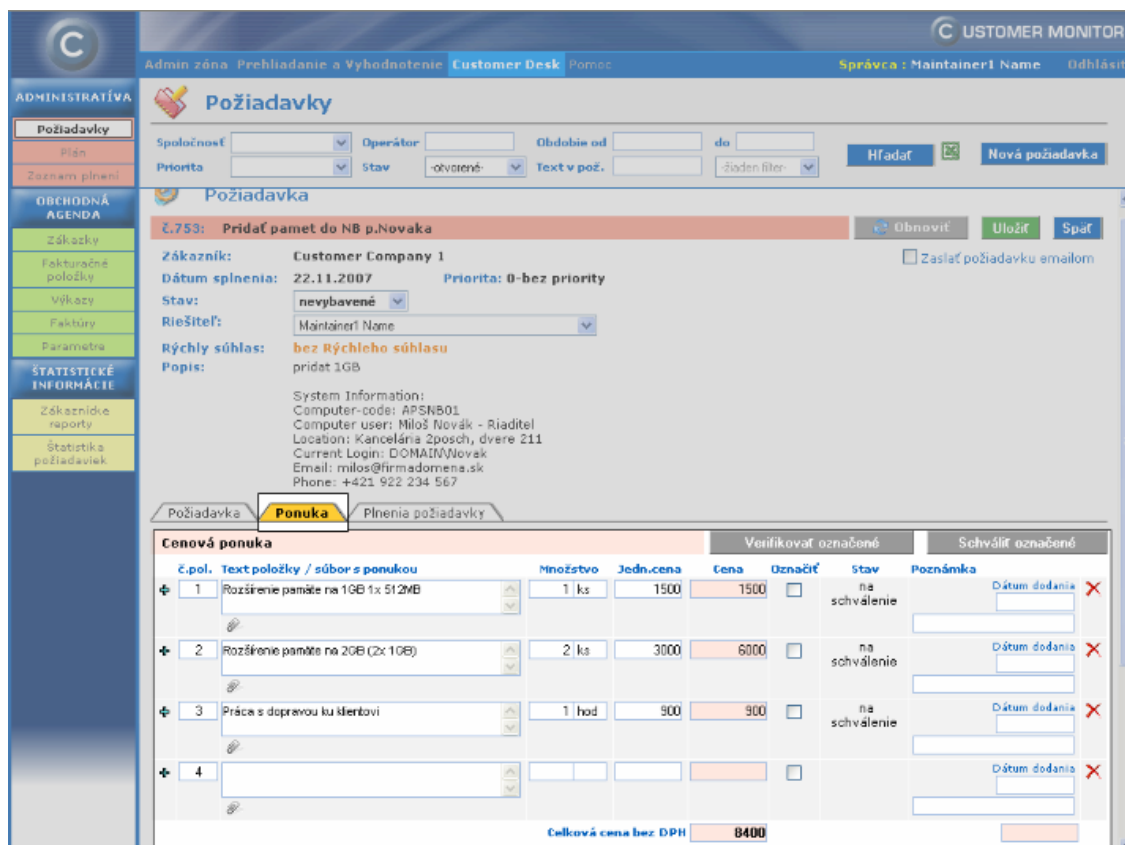
Obrázok č. 6 Umiestnenie tlačidla Rýchly súhlas v otvorenej požiadavke

Verzia:	2.0
Platná od:	
Posledná zmena:	27. 11. 2008
Status:	Vzor manuálu

## Súhlas formou Odsúhlasenie ponuky

V prípade zložitejších problémov alebo objednávky tovaru nebude chcieť zodpovedná osoba odsúhlasiť požiadavku bez predbežného rozpočtu. Predbežný rozpočet je možné zapísať do záložky Ponuka. Ponuku vypracováva pracovník poskytovateľa služby (servisnej firmy). Zodpovedný pracovník položky, s ktorými súhlasí, označí a následne stlačí tlačidlo „Schváliť označené“

Informácia o pripravenej ponuke príde mailom zodpovednej osobe zákazníka, nie je potrebné kontrolovať stav požiadavky. Stačí, keď na daný mail včas reagovať.

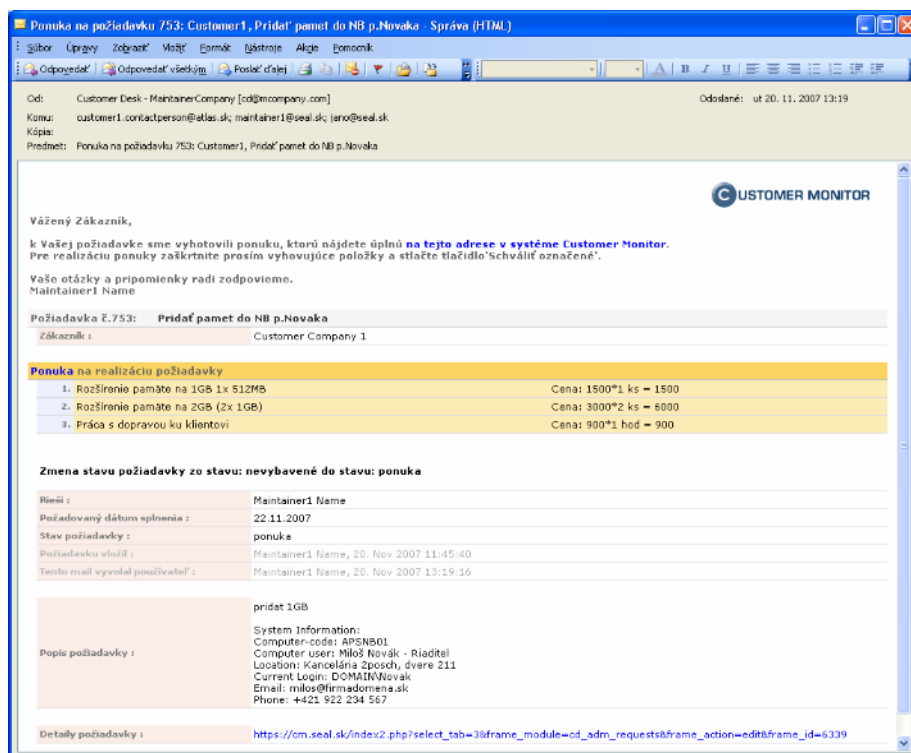


The screenshot shows the 'Požiadavky' (Requests) section of the 'CUSTOMER MONITOR' application. The main window displays a request form for 'Zákazník: Customer Company 1' with a date of '22.11.2007' and status 'nevybavené'. Below the form is a table titled 'Cenová ponuka' (Price Offer) with columns for item number, description, quantity, unit price, total price, and status. The table contains four items, with the total price listed as 8400.

Č.pol.	Text položky / súbor s ponukou	Množstvo	Jedn.cena	Cena	Označiť	Stav	Poznámka	Dátum dodania
1	Rozšírenie pamäte na 1GB 1x 512MB	1 ks	1500	1500	<input type="checkbox"/>	na schválenie		
2	Rozšírenie pamäte na 2GB (2x 1GB)	2 ks	3000	6000	<input type="checkbox"/>	na schválenie		
3	Práca s dopravou ku klientovi	1 hod	900	900	<input type="checkbox"/>	na schválenie		
4					<input type="checkbox"/>			
Celková cena bez DPH				8400				

Obrázok č. 7 Ukážka požiadavky s predvyplnenou ponukou ku schváleniu.

Verzia:	2.0
Platná od:	
Posledná zmena:	27. 11. 2008
Status:	Vzor manuálu

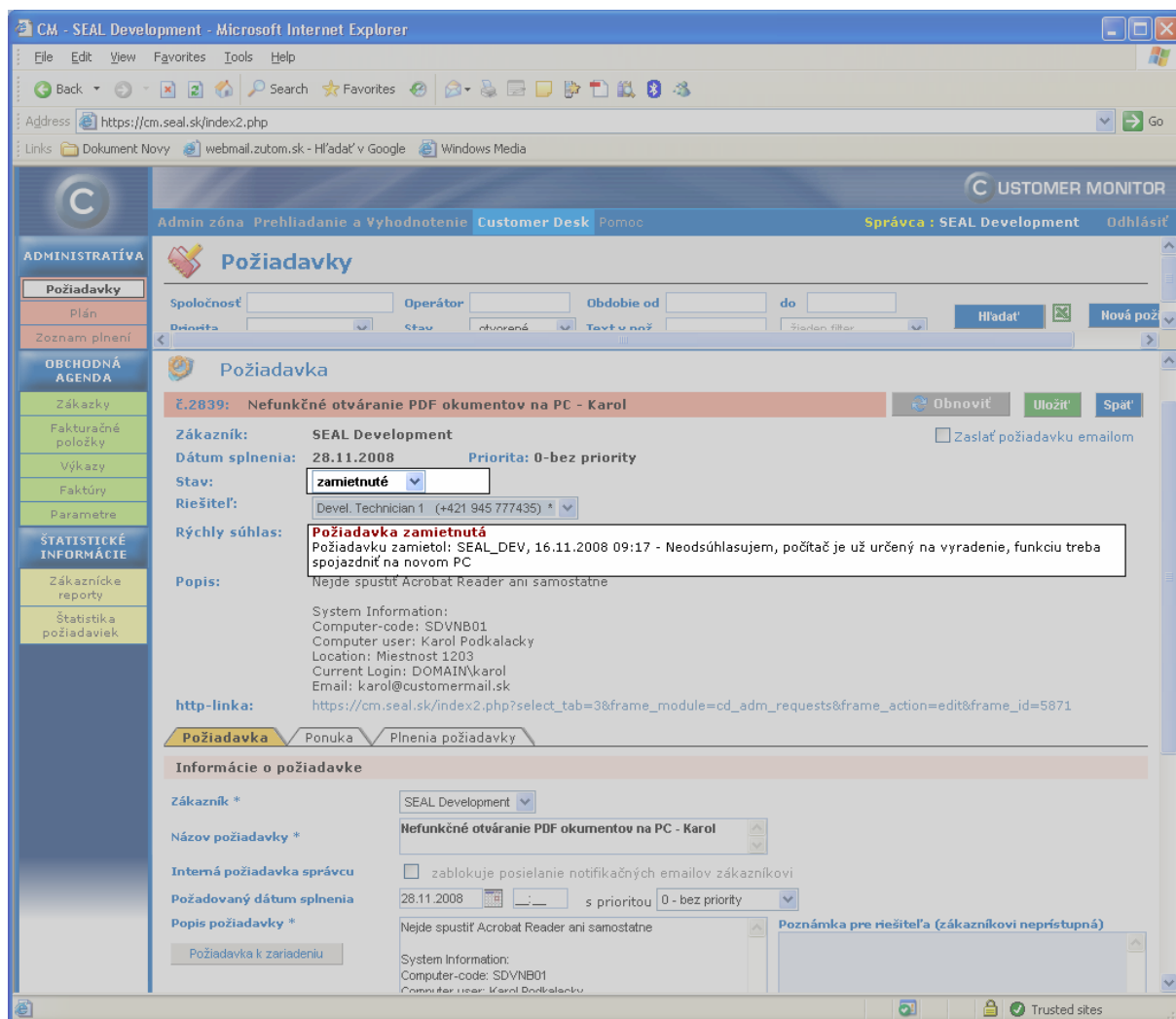


Obrázok č. 8 Ukážka notifikačného mailu požiadavky s predvyplnenou ponukou ku schváleniu.

## Zamietnutie realizácie požiadavky

Systém Customer Monitor má implementovaný spôsob odmietnutia požiadavky, podobne ako sa realizuje „Rýchly súhlas“. Vedľa tlačidla pre rýchle odsúhlasovanie nájdete tlačidlo „Zamietnuť“. Potvrdenie o zamietnutí je automaticky generované notifikačným mailom všetkým zainteresovaným stranám (priradenému operátorovi, zadávateľovi, zodpovednej / kontaktnej osobe). Po zamietnutí sa stav požiadavky automaticky mení do Zamietnuté.

Verzia:	2.0
Platná od:	
Posledná zmena:	27. 11. 2008
Status:	Vzor manuálu



The screenshot shows the 'Customer Monitor' web application interface. The main content area displays a request with the following details:

- Číslo:** 2839
- Názov:** Nefunkčné otváranie PDF dokumentov na PC - Karol
- Zákazník:** SEAL Development
- Dátum splnenia:** 28.11.2008
- Priorita:** 0-bez priority
- Stav:** zamietnuté
- Riešiteľ:** Devel. Technician 1 (+421 945 777435)
- Rýchly súhlas:** Požiadavka zamietnutá. Požiadavku zamietol: SEAL\_DEV, 16.11.2008 09:17 - Neodsúhlasujem, počítač je už určený na vyradenie, funkciu treba spojaziť na novom PC.
- Popis:** Nejde spustiť Acrobat Reader ani samostatne.
- System Information:** Computer-code: SDVNB01, Computer user: Karol Podkalacky, Location: Miestnosť 1203, Current Login: DOMAIN\karol, Email: karol@customermail.sk
- http-linka:** https://cm.seal.sk/index2.php?select\_tab=3&frame\_module=cd\_adm\_requests&frame\_action=edit&frame\_id=5871

The interface also includes a sidebar with navigation options like 'ADMINISTRATÍVA', 'OBCHODNÁ AGENDA', and 'STATISTICKÉ INFORMÁCIE'. The top navigation bar shows 'Admin zóna', 'Prehliadanie a Vyhodnotenie', and 'Customer Desk'.

Obrázok č. 9 Zamietnutá požiadavka

Verzia:	2.0
Platná od:	
Posledná zmena:	27. 11. 2008
Status:	Vzor manuálu

## 4. Diskusné príspevky v požiadavkách C-Desk

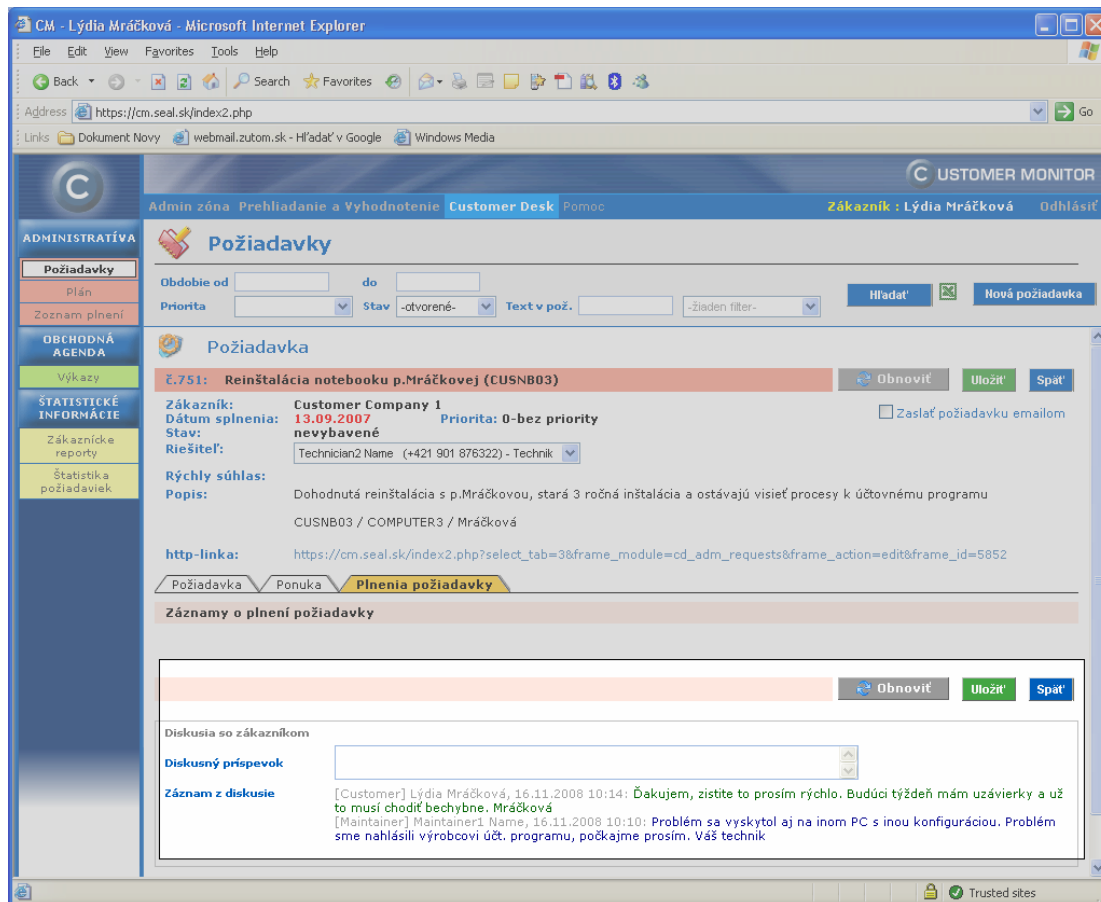
### Prečo použiť diskusné príspevky

Medzi operátorom (technikom), zadávateľom požiadavky, kontaktnou osobou alebo iným používateľom CM môže nastať potreba spresniť informácie. Oproti emailovej komunikácii má výhodu v archivácii informácie, automatické notifikovanie zainteresovaných strán a jej ľahkej, cieľovej dostupnosti.

### Zadanie diskusného príspevku

Diskusný príspevok sa zadáva v otvorenej požiadavke v spodnej časti označená „Diskusia so zákazníkom“ pri akejkoľvek zobrazenej záložke.

Diskusný príspevok je možné zadať zo aj z Easyclick konta, danú požiadavku si zadávateľ otvorí cez Menu z ikonky C -> Easyclick požiadavky -> Zoznam Easyclick požiadaviek. Ak treba zadať diskusiu k požiadavke, ktorá je už uzavretá, v Zoznam požiadaviek vo filtri na vrchu okna nájdite „Stav“ a zvolíte Ukončené alebo Zamietnuté, podľa spôsobu ukončenia.



The screenshot shows the 'Customer Monitor' web application. The main content area displays a request form for 'Reinštalácia notebooku p.Mráčkovej (CUSNB03)'. The form includes fields for 'Zákazník', 'Dátum splnenia', 'Stav', 'Riešiteľ', and 'Rýchly súhlas'. Below the form, there is a section titled 'Diskusia so zákazníkom' with a 'Diskusný príspevok' input field and a 'Záznam z diskusie' area containing a chat log. The chat log shows a customer message: '[Customer] Lýdia Mráčková, 16.11.2008 10:14: Ďakujem, zistíte to prosím rýchlo. Budúci týždeň mám uzávierky a už to musí chodiť bechybne. Mráčková' and a technician response: '[Maintainer] Maintainer1 Name, 16.11.2008 10:10: Problém sa vyskytol aj na inom PC s inou konfiguráciou. Problém sme nahlásili výrobcovi účt. programu, počkajme prosím. Váš technik'.

Obrázok č. 10 Pozícia polí pre diskusiu so zákazníkom v otvorenej požiadavke.



## Používanie Easyclick koncovým používateľom

Verzia:	2.0
Platná od:	
Posledná zmena:	27. 11. 2008
Status:	Vzor manuálu

**Požiadavka 751 - príspevok do diskusie : Customer1, Reinštalácia notebooku p.Mráčkovej (CUSNB03) - Message (HTML)**

From: Customer Desk - MaintainerCompany [cd@mcompany.com] Sent: ne 16. 11. 2008 10:14  
To: customer1.contactperson@atlas.sk; technician2.name@maintainercompany1.com; jojo.lwin@gmail.com  
Cc:  
Subject: Požiadavka 751-príspevok do diskusie : Customer1, Reinštalácia notebooku p.Mráčkovej (CUSNB03)

**CUSTOMER MONITOR**

Požiadavka č.751: **Reinštalácia notebooku p.Mráčkovej (CUSNB03)**  
Zákazník : Customer Company 1

**Záznam z diskusie**

[Customer] Lýdia Mráčková, 16.11.2008 10:14: Ďakujem, zistite to prosím rýchlo. Budúci týždeň mám uzávierky a už to musí chodiť bechybne. Mráčková  
[Maintainer] Maintainer1 Name, 16.11.2008 10:10: Problém sa vyskytol aj na inom PC s inou konfiguráciou. Problém sme nahlásili výrobcovi účt. programu, počkajme prosím. Váš technik

Rieši : Technician2 Name [+421 901 876322]  
Požadovaný dátum splnenia : 13.9.2007  
Stav požiadavky : not solved  
Požiadavku vložil : Technician1 Name, 18. Oct 2007 14:26:16  
Tento mail vyvolal používateľ : Lýdia Mráčková, 16. Nov 2008 10:14:13

Popis požiadavky : Dohodnutá reinštalácia s p.Mráčkovou, stará 3 ročná inštalácia a ostávajú visieť procesy k účtovnému programu  
CUSNB03 / COMPUTER3 / Mráčková

Detaily požiadavky : [https://cm.seal.sk/index2.php?select\\_tab=3&frame\\_module=cd\\_adm\\_requests&frame\\_action=edit&frame\\_id=5852](https://cm.seal.sk/index2.php?select_tab=3&frame_module=cd_adm_requests&frame_action=edit&frame_id=5852)

Obrázok č. 11 Ukážka notifikačného mailu o príspevku do diskusie.